

**Servicio Integral
al ciudadano**
Excelencia en el servicio

Informe de percepción de calidad en el servicio

2021

**Juegos Nacionales Deportivos y Recreativos Comunales, Fase
Regional eje cafetero**

GIT Deporte Social Comunitario

Dirección de Fomento y Desarrollo



El deporte
es de todos

Mindeporte



El deporte
es de todos

Mindeporte

INFORME DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Fecha de realización del evento

Del 18 de al 20 noviembre

Lugar

Armenia

Participantes

Acompañantes de las delegaciones, deportistas, cuerpo médico, entrenadores, jefes de misión y autoridades de juzgamiento.

Organizador

Dirección de Fomento y Desarrollo

GIT Deporte Social Comunitario

Ministerio del Deporte – MINDEPORTE

Responsable proceso de medición de percepción de la calidad en el servicio

Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano

Fecha de realización del estudio

19 y 20 de noviembre

2021

Ministerio del Deporte

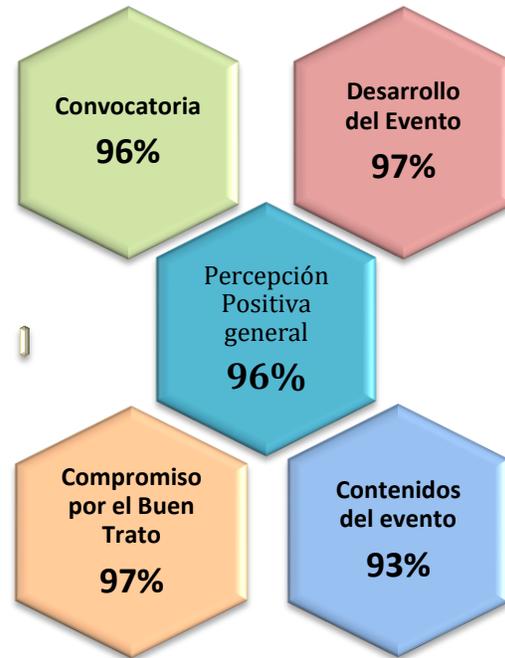
Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



RESULTADOS



Ruta de la Excelencia en el Servicio



El análisis a continuación presentado corresponde al estudio de percepción de la calidad en el servicio realizado el 19 y 20 de noviembre de 2021 durante los Juegos Nacionales comunales, fase regional eje cafetero realizados en la Ciudad de Armenia y hace parte del proceso de implementación de los canales de escucha habilitados por Mindeporte en su gestión democrática.

En el marco de los Juegos, fase regional Caribe se realizaron 108 encuestas a los participantes de los distintos grupos de valor definidos en el instrumento.

El estudio estuvo a cargo de la Secretaria General, a través del Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano, y en éste se establecen conclusiones específicas para cada Componente.



Caracterización de usuarios encuestados

El proceso de descripción de la población encuestada se convierte en un insumo de gran importancia para determinar las principales características, preferencias y opiniones de los grupos de interés de la Entidad.

Tabla 1. Descripción de participantes encuestados por Departamento.

Etiquetas de fila	%
Antioquia	15%
Huila	29%
Risaralda	33%
Quindío	23%
Total general	100%

Tabla 2. Descripción de participantes encuestados por Deporte.

Deporte	%
Baloncesto	34%
Fútbol de Salón	66%
Total general	100%

Tabla 4. Descripción de los participantes encuestados según su edad.

Edad	%
Adultos De 29 a 59 años	53%
Jóvenes De 18 a 28 años	45%
Adultos mayores > 60 años	2%
Total general	100%

Tabla 5. Descripción de los participantes encuestados según si presentan alguna discapacidad.

Discapacidad	%
Ninguna	98%
Visual	2%
Total general	100%

Tabla 6. Descripción de los participantes encuestados según su grupo poblacional



Grupo poblacional	%
Afrodescendiente	3%
Comunidades campesinas	16%
Ninguno	81%
Total	100%

Tabla 7. ¿Víctimas de violencias y desplazamiento forzado?

¿Víctimas de la violencia o el desplazamiento forzado?	%
No	87%
Sí	13%
Total general	100%



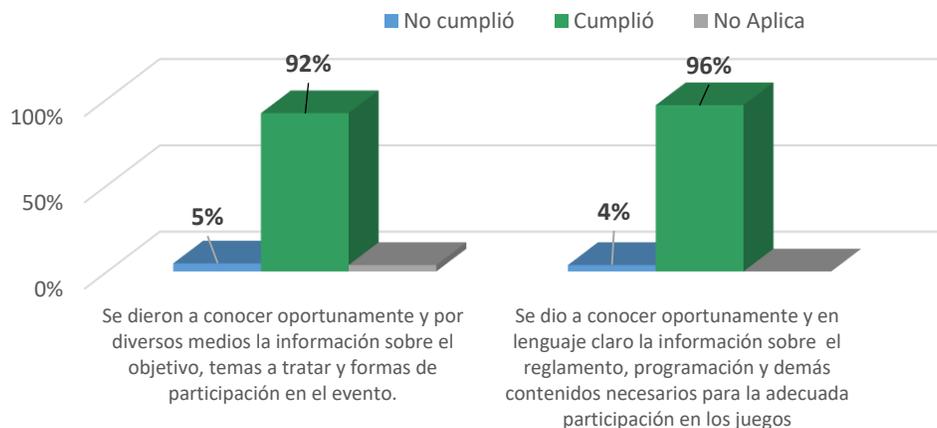
Convocatoria

La evaluación del proceso de convocatoria tiene como objetivo, conocer la percepción de los ciudadanos frente a las etapas previas a la realización del evento, enfocados en el cumplimiento del proceso de comunicación de doble vía, que debe existir para garantizar la transparencia, el acceso a la información y la planeación participativa, elementos fundamentales en una gestión democrática.

A continuación, se presentan los componentes evaluados:

EVALUACIÓN DERECHO A LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Gráfico 1. Eficacia estrategia de convocatoria.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	96%
Convocatoria		

se evidencia una percepción de cumplimiento en el proceso de convocatoria de los juegos en general.



Desarrollo de los Juegos

El desarrollo de los eventos se convierte en uno de los momentos de verdad en el ejercicio de los derechos de los ciudadanos, es el espacio en donde se configura la experiencia del servicio y donde quedará evidenciado el adecuado proceso de planeación y de comunicación con los ciudadanos, usuarios o grupos de interés.

A continuación, se evalúan aspectos generales sobre el desarrollo de los juegos.

Gráfico 2. Evaluación sobre espacios y escenarios deportivos.

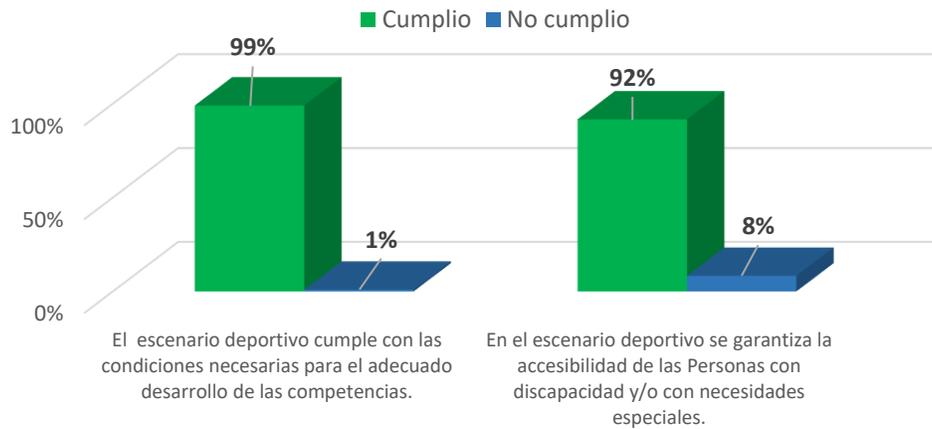
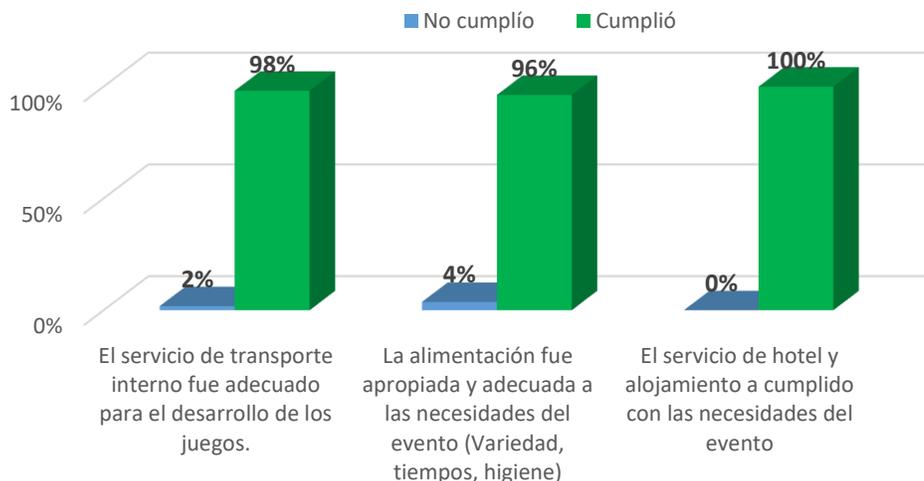


Gráfico 3. Evaluación sobre servicios adicionales





Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	97%
Desarrollo del Evento		

Se observa una percepción positiva en general del 97% lo que evidencia un **cumplimiento** en todos los componentes evaluados.



Comprometidos Con el Buen Trato

El Buen Trato como enfoque de atención, es una estrategia centrada en el principio del trato digno, humanizado y en el compromiso profundo de servir con excelencia a todas las personas relacionadas con El Ministerio del Deporte, es el camino elegido para garantizarles a los ciudadanos el efectivo ejercicio de sus derechos con enfoque humano.

A continuación, se presentan los resultados sobre la evaluación relacionada

Gráfico 4. Evaluación sobre el trato digno y humanizado.



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio
Cultura del Buen Trato	97%

En este componente se evidenció una valoración positiva del 97% parte de los asistentes.

Por tratarse de un componente de cultura institucional, se hace necesario fortalecer la importancia del buen trato como práctica institucional y en este sentido, recalcar a los servidores públicos, contratistas y colaboradores de los diversos eventos, la importancia de enmarcar la interacción con atletas, delegaciones y demás participantes y asistentes en el respeto, el lenguaje claro y el reconocimiento de la diversidad, haciendo énfasis en la definición de estrategias que permitan recoger y atender las solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias de las personas de manera oportuna, y de esta manera generar un ambiente de mayor cercanía con los ciudadanos o grupos de interés participantes.

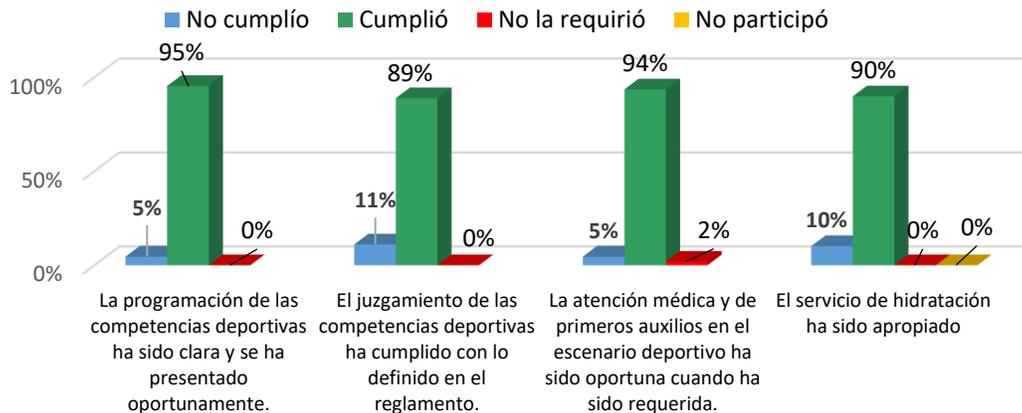


Actividades Misionales de Mindeporte

El cumplimiento de las reglas de juego, la capacidad de respuesta, la estrategia de comunicación elegida para la transmisión de información y construcción de conocimiento y en términos generales la infraestructura humana dispuesta para el evento, es uno de los elementos centrales en la evaluación de la percepción de calidad, ya que brinda elementos de análisis a los organizadores sobre el cumplimiento de los estándares en términos organizativos, logísticos y deportivos, y si los asistentes perciben el cumplimiento del objetivo del evento.

A continuación, se evalúan los aspectos relacionados con los contenidos:

Gráfico 4. Evaluación organización de las competencias deportivas



Observaciones

Evaluación cualitativa componente	Promedio	93%
Actividades Misionales		

En este componente se evidencia una percepción de cumplimiento del 93%. Sin embargo, con relación al juzgamiento, los usuarios mencionaban una tendencia de favorecer a las delegaciones locales y una baja preparación de los jueces en algunos deportes.



ANEXOS

1. Según su opinión que elementos considera se deben tener en cuenta para el mejoramiento en el desarrollo de próximos JUEGOS:

* Los comentarios se presentan tal como han sido escritos por los participantes.

Toda delegación debería tener uniformes de presentación
Escarapelas sin marcar, Determinaciones arbitrales amañadas partido QUINDÍO RISARALDA Futsal masculino, la misma terna arbitral para los siguientes partidos no son garantía de nada.
Ninguno
Mejorar juzgamiento.
Mantener un coordinador o de trabajo social permanente con cada delegacion
No ninguno
Todo fue bien
Los zapatos el balon
N.a
Excelente
Selección de arbitros
Excelente
Un coliseo no tan liso
Debemos continuar incentivando estas actividades, que se ha mas dinamico y comprometido, los gobernantes locales y departamentales.
Refigerios
Ninguna. Todo estuvo muy bien !!
Cancha muy lisa
Mejoramamiento de escenario
Todo estuvo muy bien.
La verdad los felicito y sigan promoviendo estos encuentros.
Que cambien los árbitros , es decir un mejor cuerpo arbitral
Las tribunas
Mucha tramitología en el proceso de inscripción hay que tener en cuenta que hay municipios pequeños y no son determinados por comunas si no por barrios
Ninguna
Mas compromiso con implementos deportivos y representativos para los deprotistas que representan el municipio
Tener en cuenta a coordinadores de dwprotes de los municipios para sacar el reglamento de participación que sea acordé a la población
Compromiso con umplementacion para lo deportitas de cada municipio
Ser mas eficaces con la implementacion para los representantes del departamento del Quindio
Siempre los siguientes Juegos tienen que ser mejores.
Yodo bien



Todo bien
Ningun
Ninguna
Ninguna
Mejoramiento de arbitraje.
Juzgamiento mucha igualdad
Al momento de elegir los jueces que dirigen los partidos no deben pertenecer a la región donde se juega para evitar inconvenientes y malos entendidos, hasta favoritismos tal vez.
Ninguna
Seguir trabajando con el mismo respeto y dedicación como lo hicieron en. Armenia
Que la sede principal como la es el quindio, antes de arrancar los juegos ya estén debidamente equipada con toda la dotación para la presentación de los juegos "uniformes de presentación y uniformes para los juegos"
Apoyo económico en la fase departamental
Mejorar juzgamiento
Al ser deportistas deberíamos de tener derecho a refrigerios y a mas protrinas
Los jueces no deben pertenecer a ninguna de las regiones participantes para que haya mayor transparencia
Los jueces no deben perecer a ninguna rejiones participantes
Tener en cuenta una mayor convocatoria
No aplica
No aplica
Mejores escenarios deportivos
Exelente
.
En cuanto a la alimentación considero debería ser más acorde con los requerimientos para un derrotista. Más fruta, una media mañana
Dar refrigerios en la media mañana y en la media tarde
Mas hidratación para los deportistas
Mejorar un poco la organización de los departamentos como uniforme de presentación etc
Ningina
Que den el implementó deportivo completo como por ejemplo los uniformes que solo dieron uno para jugar y no dieron de presentación y como son varios días deberían ser varios uniformes
Tener en cuenta la uniformidad de cada delegación ya que se presentaron algunas delegaciones con uniforme prestado o sin uniforme de presentación
Los informes completos con medias y uniforme de presentación
En general la organizacion es buena, se debe mejorar en la forma de brindar la informacion (Fortalecer los canales de comunicacion) para tener de una manera mas efecti una comprension general del panorama de todos los involucrados. A su vez, otro de los factores en los que se debe mejorar son las insignias y simbolos que representan cada delegacion puesto que parece un campeonato X y no un torneo donde se esta representando un departamento.
Tener más variedad en la alimentación y más cantidad
Que se realizara con más continuidad este tiempo de eventos de la comunidad rural.
Uniforme de presentación y otros uniformes para cada partido
Se puede tener en cuenta la puntualidad a la hora de iniciar los juegos.



Todo ha estado excelente
Para representar a risaralda me parece una faltan de respeto la presentación, ya que solo dieron uniformes y no dieron medias, ni uniforme de presentación. Estamos representando a risaralda no cualquier juego, tener en cuenta para otras ocasiones. Que se vea una buena presentación con del departamento, más compromiso
Hasta el momento todo excelente
Me a gustado mucho como se ha manejado todo y me gustaría que se sigan asiendo frecuente
La comida caliente
Faltaron con algunos implimentos para ejercer la actividad deportiva
Ninguna
Se debe tener uniformidad en cada delegación, como iniformes tanto de juego como de presentacion.
Dotación de uniformes de presentación
En una próxima deberían haber jueces justos a la hora de los partidos, buena hidratación, y una buena dotación de uniforme.
Más seguimiento por parte de las organizaciones del estado
Con respecto a la alimentación debería haber más fruta
Mejorar implementación deportiva
Mejorar un poco la alimentación.
Equidad en niveles deportivo
Mayor equidad en el nivel de competencia en los equipos participantes
Mas equidad de equipos
Que sea equitativa en cuanto a edades y rendimiento q no sean gente profecional con un proceso de largo tiempo
Que todos los deportistas estemos en iguales condiciones de jugar y implementación de deportiva
Que todos los deportistas estemos en igual de condiciones a nivel competitivo, y que nos brinden elementos deportivos como uniformes de presentación y de competitividad
Uniformes
Ninguna
Ninguna
Me pareció muy bueno el acogimiento que nos andado
Tener información de los requisitos que se debe cumplir con anticipación mayor a 15 dias
Dar información completa de los requisitos antes de las competencias
Los requerimientos de pruebas se hicieron al contrario. Primero se vacunaron y después se hicieron las pruebas. Entregar uniformes a tiempo y con tallas reales a las jugadoras
Protocolo de bioseguridad tuvo falencias.
Ninguna
Los filtros de clasificación
.
Hacer. Más publicidad del evento para que los quindianos y demás ciudadanos vieran los eventos...
Ninguna
Dotaciones uniformes
Considerar y contemplar la normativa en cuánto a las inscripciones de los Deportistas
Entregar la programación con tiempo
Duper



El deporte
es de todos

Mindeporte

Transporte en avion
Muy bien
Que las preceleccion sean más supervisadas
Mejor un poco la alimentación y la hidratacion
Ninguna
Na
Igualdad de juegosby implementos deportivos
Experiencia para una proxima, todo estuvo bien

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co